Direction des relations internationales de l'enseignement

Centre de Langue

Ressources pour les enseignants et les formateurs en français des affaires

Activité pour la classe : CFP

Crédit : ***Joelle Bonenfant, Jean Lacroix***

Communication téléphonique

Fiche pédagogique

Activité : Appel ou réception d'appel ?	**Compréhension orale**
Objectifs communicatifs et/ou professionnels	• Communiquer au téléphone
Objectifs linguistiques	• Formules utilisées au téléphone pour décrocher, demander à parler à quelqu'un, demander d'attendre, demander l'identité du correspondant, …..
Déroulement et/ou commentaires	***Travail sur le document*** 1. Travail individuel et mise en commun : activité 1. Cette activité porte sur la compréhension du sens. 2. Travail par groupe de 2. Faire un dialogue collectivement à titre d'exemple. Faire jouer les dialogues produits. Commentaires sur les réalisations. Lors de l'évaluation, vérifiez que les messages sont « complets » et conformes à ce qui est dit dans ce type de situation professionnelle. Ce travail peut se faire avec la transcription.
Matériel et/ou support	Enregistrement audio à télécharger

Appel ou réception d’appel ?

1. Société Michois bonjour.
2. Allô, CCIP, bonjour.
3. C’est de la part de l’assistante de M. Luin.
4. Non, elle est en réunion.
5. Pourriez-vous me passer le poste 4532, s’il vous plaît ?
6. Je peux laisser un message ?
7. Je rappellerai.
8. Rappelez dans une heure.
9. C’est une erreur.
10. Son poste est occupé.
11. Je vous le passe.
12. Arthur Legrand, oui ?
13. C’est lui-même.
14. Est-ce que je pourrais parler à Mme Dert ?
15. Un instant, s’il vous plaît.
16. Qui est à l’appareil ?
17. Qui dois-je annoncer ?
18. Dites-lui que c’est Manuel.
19. Il est absent.
20. Ne quittez pas.
21. Voulez-vous laisser un message ?
22. Qui le demande ?
23. Excusez-moi, je me suis trompé.
24. Je vais le prévenir.
25. Pourrais-je parler à M. Natoux, s’il vous plaît ?

Appel ou réception d'appel ?

➢ **Activité 1 : Les phrases sont-elles dites par la personne qui appelle ou par celle qui reçoit l'appel ? Cochez.**

Numéro des phrases	Personne qui appelle	Personne qui reçoit l'appel
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		

➢Activité 2 : Reconstituez 4 dialogues en utilisant les phrases entendues. Vous pouvez en combiner deux et vous pouvez apporter de petites modifications (pronoms personnels, « oui », « non »…) pour rendre les dialogues naturels.

Dialogue 1

Dialogue 2

Dialogue 3

Dialogue 4

Appel ou réception d’appel ? : Corrigé

➢ **Les phrases sont-elles dites par la personne qui appelle ou par celle qui reçoit l’appel ? Cochez**

	Personne qui appelle	Personne qui reçoit l’appel
1. Société Michois bonjour.		✓
2. Allô, CCIP, bonjour.		✓
3. C’est de la part de l’assistante de M. Luin.	✓	
4. Non, il est en réunion.		✓
5. Pourriez-vous me passer le poste 4532, s’il vous plaît ?	✓	
6. Je peux laisser un message ?	✓	
7. Je rappellerai.	✓	
8. Rappelez dans une heure.		✓
9. C’est une erreur.		✓
10. Son poste est occupé.		✓
11. Je vous le passe.		✓
12. Arthur Legrand, oui ?		✓
13. C’est lui-même.		✓
14. Est-ce que je pourrais parler à Mme Dert ?	✓	
15. Un instant, s’il vous plaît.		✓
16. Qui est à l’appareil ?		✓
17. Qui dois-je annoncer.		✓
18. Dites-lui que c’est Manuel.	✓	
19. Il est absent.		✓
20. Ne quittez pas.		✓
21. Voulez-vous laisser un message ?		✓
22. Qui le demande ?		✓
23. Excusez-moi, je me suis trompé.	✓	
24. Je vais le prévenir.		✓
25. Pourrais-je parler à M. Natoux, s’il vous plaît ?	✓	

➢**Activité 2 : Reconstituez 4 dialogues en utilisant les phrases entendues. Vous pouvez en combiner deux et vous pouvez apporter de petites modifications (pronoms personnels, « oui », « non »…) pour rendre les dialogues naturels.**

Exemples de dialogues possibles.

Dialogue 1

- Société Michois bonjour.
- Pourriez-vous me passer le poste 4532, s'il vous plaît ?
- Un instant, s'il vous plaît.

Dialogue 2

- Allô, CCIP, bonjour.
- Est-ce que je pourrais parler à Mme Dert ?
- *Non*, elle est en réunion. Voulez-vous laisser un message ?
- *Non*, je rappellerai.

Dialogue 3

- Allô, CCIP, bonjour.
- Pourrais-je parler à M. Natoux, s'il vous plaît ?
- Qui dois-je annoncer ?
- C'est de la part de l'assistante de M. Luin.
- Je vous le passe. Ne quittez pas.